



**ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE
CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP
PENGALANGAN DANA COVID-19 MENGGUNAKAN
METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

SITI KHOFIFAH

1710512014

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

2020



**ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE
CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP
PENGALANGAN DANA COVID-19 MENGGUNAKAN
METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer**

SITI KHOFIFAH

1710512014

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
2020**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk tidak saya nyatakan dengan benar.

Nama : Siti Khofifah
NIM : 1710512014
Tanggal : 26 Desember 2020

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 Desember 2020

Yang Menyatakann,



(Siti Khofifah)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Khofifah
NIM : 1710512014
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : analisis tingkat kualitas website crowdfunding kitabisa.com terhadap penggalangan dana covid-19 menggunakan metode e-s-qual dan webqual 4.0

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir/Skripsi/Tesis *) saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 08 Februari 2021

Yang menyatakan,



(Siti Khofifah)

LEMBAR PERSETUJUAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Skripsi berikut:

Nama : Siti Khofifah
NIM : 1710512014
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : analisis tingkat kualitas website crowdfunding kitabisa.com terhadap penggalangan dana covid-19 menggunakan metode e-s-qual dan webqual 4.0

Telah disetujui untuk diujikan oleh Tim Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi S.1, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Iin Ernawati, S.Kom., M.Si.

Penguji I



Theresiawati, S.Kom., MTL

Pembimbing I



Ika Nurlaili I., S.Kom., M.Sc.

Penguji II



I Wyan Widi P., S.Kom., MTL

Pembimbing II



Dr. Ermatita, M.Kom.

Dekan



Ati Zaidiah, S.Kom., MTL

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Persetujuan : 08 Februari 2021



ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP PENGALANGAN DANA COVID-19 MENGGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

SITI KHOFIFAH

Abstrak

Kitabisa.com merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang penggalangan dana dan donasi dengan memanfaatkan *website* dan *mobile* aplikasi bagi perorangan, organisasi, paguyuban, ataupun perusahaan yang mempunyai keinginan penggalangan dana melalui donasi *online* untuk bermacam-macam tujuan sosial, pribadi, kreatif dan lainnya. Pada masa pandemic Covid – 19 yang merupakan wabah *virus* yang tersebar di dunia yang mengakibatkan banyaknya kekurangan baik dari bagian barang maupun keuangan serta krisis ekonomi yang melanda Indonesia yang membuat masyarakat bergotong royong membuat donasi *online* pada *platform* kitabisa.com. Tingkat Kualitas sebuah *website* menjadi sebuah faktor yang harus diperhatikan dalam sebuah *website crowdfunding*. Oleh karena itu diperlukannya analisis pengukuran kualitas *website* dengan memakai metode E-S-Qual dan Webqual 4.0. Teknik pengumpulan datanya memakai kuesioner dan diperoleh 203 responden. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan Smartpls 3.0. Hasil pengujian dari tujuh hipotesis terdapat 3 hipotesis yang tertolak, yaitu *privacy*, *compensation*, dan *contact*. Hasil penelitiannya memperlihatkan tingkat kualitas *website* secara signifikan berpengaruh pada kepuasan pengguna dalam melakukan donasi di Kitabisa.com hal ini terbukti dari nilai r-square 0,574. Hasil ini menunjukkan bahwa 57,4% Kepuasan pengguna memperlihatkan tingkat kualitas *website* secara signifikan berpengaruh pada kepuasan pengguna dalam melakukan donasi di Kitabisa.com, dan rekomendasi untuk memingkatkan tingkat kualitas *website* Kitabisa.com.

Kata Kunci: tingkat kualitas, *e-s-qual*, *webqual 4.0*, *website*, kuesioner.

ANALYSIS QUALITY LEVEL OF CROWDFUNDING WEBSITE KITABISA.COM ON COVID-19 FUNDRAISING USING E-S-QUAL AND WEBQUAL 4.0 METHOD

SITI KHOFIFAH

Abstract

Kitabisa.com is a company engaged in fundraising and donations by utilizing websites and mobile applications for individuals, organizations, communities and companies that want to raise funds by making online donations for various social personal, creative and other purposes. During the Covid - 19 pandemic, which was a worldwide virus outbreak which resulted in many shortages both in terms of goods and finances as well as the economic crisis that hit Indonesia that made people work together to make donations online on the kitabisa.com platform. The number of users of the website kitabisa.com currently does not guarantee the level of user trust in this website. The level of website quality become a factor that must be considered in a website crowdfunding. Therefore we need a website analysis using the E-S-Qual method and Webqual 4.0 method. Data collection technique used a questionnaire and obtained 203 respondents. Data processing in this study using Smartpls 3.0. The test results of the seven hypotheses, there were 3 rejected hypotheses, namely privacy, compensation, and contact. The results of his research that the level of quality of the website has a significant effect on user satisfaction in making donations to Kitabisa.com. This is evident from the r-square value of 0.574. These results indicate that 57.4% user satisfaction level of website quality significantly affects user satisfaction in making donations on Kitabisa.com, and recommendations for improving the quality of the Kitabisa.com website.

Keywords: *user trust, e-s-qual, webqual 4.0, website, questionnaire.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat ALLAH SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak April 2020 ini adalah **“ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19 MENGGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0”**.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung atas terlaksanakannya laporan ini. Mereka yang telah mendukung penulis adalah:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir.
2. Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak,CPMA,CA. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
3. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Computer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
4. Ibu Ati S.Kom., MTI. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Dan Selaku Dosen Pembimbing Akademik Lokal B Sistem Informasi 2017 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Ibu Theresiawati S.Kom., MTI. Selaku Pembimbing I Skripsi yang selalu membimbing, mendukung, dan memberikan banyak masukan kepada penulis
6. Bapak I Wayan Widi P., S.Kom., MTI. Selaku Pembimbing II Skripsi yang selalu membimbing, mendukung, dan memberikan banyak masukan kepada penulis
7. Herman Latief dan Siti Rahmah selaku kedua orang tua penulis yang telah mendoakan, serta telah banyak membantu penulis baik moril maupun materil.

8. Abdul Hafid Anwar dan Tuti S selaku kakek dan nenek penulis yang telah menyemangati serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan penelitian.
9. Siti Nurjannah dan Rangga Riang selaku kakak penulis yang telah menyemangati penulis dalam menyelesaikan penelitian.
10. Iis Ramadanty, Mayang Meliana, Atika, Nurul Hasanah, Tia Alfareza, Riya Enif Anjani, Seviani Pratiwi, Febrina Luisa, Muhammad Zaenal Arifin dan Dede Nijhatul Muzayannah selaku teman terdekat penulis yang telah menyemangati penulis dalam menyelesaikan penelitian.
11. Keluarga Besar Basket Fakultas Ilmu Komputer Veteran Jakarta yang selalu mendukung dan menyemangati penulis.
12. Teman-teman Sistem Informasi 2017 yang selalu mendukung dan menyemangati penulis.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar besarnya atas dukungan dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih kurang dari kata sempurna sehingga perlu perbaikan. Oleh karena itu segala kritik, saran dan himbauan sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan yang mendatang. Harapan penulis, semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Jakarta, Mei 2020

Penulis



Siti Khofifah

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SIMBOL FLOWCHART.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Bagi Peneliti	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Bagi Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Bagi Kitabisa.com.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Luaran Yang Diharapkan	Error! Bookmark not defined.
1.7 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kualitas <i>Website</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Definisi Kualitas <i>Website</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3 <i>Crowdfunding</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian <i>Crowdfunding</i>	Error! Bookmark not defined.

2.3.2	Jenis-jenis <i>Crowdfunding</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Mekanisme <i>Crowdfunding</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.4	Manfaat dan Kelemahan <i>Crowdfunding</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.5	<i>Crowdfunding</i> dan <i>Fundraising</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4	<i>Website</i> dan <i>Platform</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Pengertian <i>Website</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Pengertian <i>Platform</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5	<i>COVID-19</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5.1	Dampak	Error! Bookmark not defined.
2.6	Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
2.6.1	Instrumen Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
2.6.2	Skala <i>Likert</i>	Error! Bookmark not defined.
2.7	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
2.7.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
2.7.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
2.8	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.9	Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.9.1	<i>Variabel Independent/Bebas</i>	Error! Bookmark not defined.
2.9.2	<i>Variabel Dependent/Terikat</i>	Error! Bookmark not defined.
2.10	Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
2.10.1	Pengertian Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.10.2	Pengertian Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
2.11	<i>E-S-Qual</i>	Error! Bookmark not defined.
2.11.1	Pengertian <i>E-S-Qual</i>	Error! Bookmark not defined.
2.11.2	Dimensi <i>E-S-Qual</i>	Error! Bookmark not defined.
2.12	Webqual 4.0	Error! Bookmark not defined.
2.12.1	Pengertian Webqual 4.0	Error! Bookmark not defined.
2.12.2	Dimensi Webqual 4.0	Error! Bookmark not defined.
2.13	<i>Partial Least Square Structural Equation Model</i> (PLS-SEM)	Error! Bookmark not defined.
2.14	Penelitian Terkait	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Tahapan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5 Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7 Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.9 Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.10 Jadwal Kegiatan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Sejarah Singkat Kitabisa.com	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 <i>Value</i> Kitabisa.com	Error! Bookmark not defined.
4.2 Indikator dan Butir Pernyataan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.4 Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.5 Analisis Pengukuran Model	Error! Bookmark not defined.
4.5.1 Uji 30 Responden Individual Item Realibility	Error! Bookmark not defined.
4.5.2 Uji 30 Responden <i>Internal Consistency Reliability</i>	Error!
4.5.3 Uji 30 Responden <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Error!

4.5.4	Uji 30 Responden <i>Discriminant Validity</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	<i>Individual Item Reliability</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6.2	Uji Validitas Komposit	Error! Bookmark not defined.
4.6.3	Uji <i>Average Variance Extraced</i> (AVE)	Error! Bookmark not defined.
4.6.4	Uji <i>Discriminant Validity</i>	Error! Bookmark not defined.
4.7	Hasil Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.7.1	Uji <i>Path Coefficient</i> (β).....	Error! Bookmark not defined.
4.7.2	Uji <i>Coefficient of Derermination</i> (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
4.8	Uji Hepotesis	Error! Bookmark not defined.
4.9	Pembahasan Hasil Analisis Struktural Model	Error! Bookmark not defined.
4.9.1	Pengujian Hipotesis 1	Error! Bookmark not defined.
4.9.2	Pengujian Hipotesis 2.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.3	Pengujian Hipotesis 3.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.4	Pengujian Hipotesis 4.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.5	Pengujian Hipotesis 5.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.6	Pengujian Hipotesis 6.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.7	Pengujian Hipotesis 7.....	Error! Bookmark not defined.
4.10	Rekomendasi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.


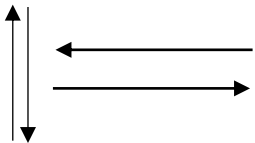

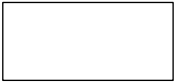
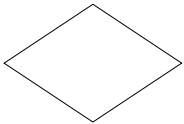

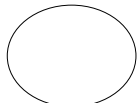

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala <i>Likert</i>	17
Tabel 2.2 Penelitian Terkait	24
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Kuesioner E-S-Qual	35
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Kuesioner Webqual 4.0.....	35
Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan	37
Tabel 4.1 Indikator dan Butir Pernyataan	40
Tabel 4.2 Data Kuesioner.....	44
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif E-S-Qual	45
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif WebQual 4.0	48
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif User Satisfaction	50
Tabel 4.6 Loading Factor 30 Responden	52
Tabel 4.7 Hasil Composite Reliability 30 Responden	53
Tabel 4.8 Nilai <i>Average Variance Extraced</i> (AVE) 30 Responden.....	54
Tabel 4.9 Nilai Cross Loading 30 Responden	54
Tabel 4.10 Cross Loading Fornell-Lacker 30 Responden	55
Tabel 4.11 Loading Factor 1	57
Tabel 4.12 Loading Factor 2	58
Tabel 4.13 Uji Validitas Komposit	60
Tabel 4.14 Hasil Uji AVE.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Discriminant Validity	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Path Coefficient	64
Tabel 4.17 Nilai R Square	64
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis	65
Tabel 4.19 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	69
Tabel 4.20 Rekomendasi Perbaikan	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Traffic Overview</i> Kitabisa.com	3
Gambar 2.1 Jenis-jenis <i>Crowdfunding</i>	8
Gambar 2.2 Mekanisme <i>Crowdfunding</i>	10
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	28
Gambar 3.2 Model Penelitian	33
Gambar 4.1 Persentasi Pengumpulan Data	45
Gambar 4.2 Hasil Analisis Measurement Model 30 Responden	56
Gambar 4.3 Model Struktural	63
Gambar 4.4 Model Akhir Penelitian	66

DAFTAR SIMBOL FLOWCHART

No	Gambar	Nama	Keterangan
1		<i>Terminal</i>	Menspesifikasikan untuk permulaan ataupun akhiran dari sebuah program
2		<i>Arus Flow</i>	Menspesifikasikan untuk penghubung antara prosedur dan arus
3		<i>Association</i>	Apa yang mengkoneksikan antara objek satu dengan yang lain
4		<i>Process</i>	Simbol yang menunjukkan pengolahan yang dilakukan
5		<i>Dicision</i>	Simbol untuk kondisi yang akan mendatangkan berbagai opsi jawaban ataupun aksi
6		<i>Input/Output</i>	simbol yang menjelaskan prosedur input ataupun output tanpa bergantung dari jenis peralatannya
7		<i>Connector</i>	simbol yang menjelaskan sambungan dan proses ke proses yang lain dalam satu halaman
8		<i>Document</i>	Mencetak keluaran dalam bentuk dokumen

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Struktur Organisasi Kitabisa.com.....	80
Lampiran 2.	Kuesioner <i>Google Form</i>	83
Lampiran 3.	Data Kuesioner	103
Lampiran 4.	Template Penyebaran Kuesioner	111
Lampiran 5.	Pemenang Gift Gopay Kuesioner	112